



Telemedicína zmenila slovenské zdravotníctvo

Ovplyvnila nižšia návštevnosť lekárov aj návštevnosť lekární?

Počas pandémie sa pacienti sústreďujú skôr na lekárne v okolí svojho bydliska, prípadne v okolí obchodov/nákupných stredísk (nachádzajú sa tam prevažne sieťové lekárne). Podľa interného prieskumu, lekárne pri poliklinikách a pri ambulanciách mimo husto zastavanej a obchodnej plochy – na perifériách, v súčasnosti evidujú prevažne nižšiu návštevnosť pacientov, keďže ľudia menej navštevujú ambulancie lekárov.

■ Zvýšil sa však počet pacientov, ktorí hľadajú svoj liek vo viacerých lekárnach (tu ho nemajú, idem inde). Rovnako sa za posledný rok zmenil aj sortiment žiadaných voľnopredajných liekov a doplnkového sortimentu v lekárnach. Do popredia sa dostali také lieky a vitamíny, o ktorých sa aktuálne hovorí v médiách. Pacienti si ich v lekárnach pýtajú hneď – napríklad dobyt po ivermektíne stúpol natoľko, že sa rôzne prípravky objavili aj na čiernom trhu. Svetoví, ale aj slovenskí odborníci ho najskôr odporúčali podávať pacientom s COVID-19, keďže sa ukázalo, že by mohol prospievať k zlepšeniu zdravotného stavu, neskôr však WHO vyhlásila, že ho podávať neodporúča. Pacienti počas posledného roka rýchlejšie prešli na e-shopy a vedia si tam objednať voľnopredajné prípravky. Nedostanú však doplnkové odborné informácie, ktoré môžu pri rôznych interakciách viesť k zhoršeniu zdravotného stavu. Na tieto témy v súvislosti s pandemickou situáciou a vplyvmi na návštevnosť lekární sme sa pozreli v aprílovej polemike.

Menej pacientov u lekárov

■ Dáta najväčšej zdravotnej poisťovne na Slovensku potvrdzujú, že pandémia ochorenia COVID-19 výrazne ovplyvňuje aj návštevnosť

lekárov z dôvodu prevencie. Všeobecná zdravotná poisťovňa (VŠZP) v tlačovej správe uviedla, že u všeobecných lekárov pre dospelých v roku 2020, v porovnaní s predchádzajúcim rokom, zaznamenala 26-percentný pokles preventívnych prehliadok. O 19 % sa znížil počet preventívnych prehliadok u gynekológa a u urológa dokonca o viac ako 26 %. Tradične najvyššiu účasť eviduje VŠZP pri preventívnych prehliadkach pre deti a dorast – vlni ich absolvovalo 80 % detských poistencov.

Pocitujú lekárne menej pacientov?

ÁNO



■ Lekárne v začiatkoch pandémie pocítili extrémny nárast pacientov, ktorý pramenil z obáv pred novou situáciou, v ktorej sme sa ocitli. Keďže sme nemali dostatok informácií, ako sa bude vyvíjať chorobnosť a čo nás vlastne čaká, obyvateľstvo podľahlo panike v snahe zabezpečiť si všetko potrebné (teda aj lieky). „Prejavilo sa to aj vo zvýšenom počte receptov vykázaných a následne uhradených zdravotnými poisťovňami. Potom

nasledovali mesiace, dá sa povedať, značného prepadu. Nárast návštevnosti sme pocítili opäť v začiatku tohto roku a v čase stúpajúcej krivky chorobnosti, ktorý zatiaľ stále trvá,“ povedala **PharmDr. Ľubica Huňadyová** z lekárne Ľubica vo Veľkých Kapušanoch.



■ Z lekárníkov sa stali poradcovia, ale aj psychológovia, ktorí sa pred pacientmi neuzavreli. Aj keď aj oni mali nedostatok informácií, snažili sa pacientom dobre poradiť a upokojiť tých nervóznejších. „Z odborného hľadiska sme zacítili, že je na nás väčší tlak. Na druhej strane sme riešili cez telefón aj také administratívne veci, ako napr. rezervovanie liekov podľa rodného čísla, informovanie pacienta o tom, či už lekár vypísal elektronický recept a podobne,“ hovorí **MUDr. PharmDr. Melinda Sajbán** z lekárne Salvator v Hurbánove.



■ Podľa **PharmDr. Kataríny Stollárovej** z lekárne Hypericum v Nitre, sme za posledný rok videli nevídané zmeny v správaní pacientov, ale aj lekárov. Je podľa nej samozrejmé, že niektorým lekárniam rapidne ubudlo a niekde naopak pribudlo pacientov, ktorí potrebovali služby lekárne. „Naša lekáreň,

sídlia pri fakultnej nemocnici, pocítila zníženie počtu stálych pacientov, ktorí prestali zo dňa na deň navštevovať nemocničné, odborné ambulancie. No pribudli noví pacienti, ktorí objavili výhodu nášho parkoviska a bezpečný výdaj liekov vďaka samostatne stojacej budove lekárne so sklenenými zábranami pri výdajnom okienku. Hlavne nových pacientov sme sa snažili poučiť o možnosti telefonického objednania liekov a tým znížiť počet návštev v lekárni na minimum," dodala lekárnica z Nitry pre náš časopis.

Zmenil sa sortiment

■ Za posledný rok sa v lekárnach zmenil aj požadovaný sortiment. Kým dovtedy bol záujem o doplnky na podporu imunity najmä počas jesenných a zimných mesiacov, teraz sú tieto produkty požadované celoročne. „Výdaj receptových liekov sa znížil pomerne rapídne a sortiment voľnopredajných liekov sa sústredil na niekoľko žiadaných položiek, ktoré nám svojim objemom doplnili straty príjmov z receptových liekov," povedala PharmDr. Katarína Stollárová.

■ Lekárnici zažívajú aj obdobie, kedy sa veľmi často mení „iný zaručený liek alebo prípravok proti korone". Zo dňa na deň sa mení dopyt podľa toho, o čom sa hovorí v médiách. Spočiatku to boli len vitamíny, lieky od bolesti a horúčky, spreje do nosa a hrdla, ale neskôr napríklad aj lieky ako ivermektín, isoprinosin, colchicum a ďalšie.

Dopyt stúpaj aj v UNIPHARME



■ Zmenu správania pacientov/zákazníkov za posledný rok potvrdil aj vedúci oddelenia predaja spoločnosti UNIPHARMA – 1. slovenská lekárnica a. s., **Mgr. Juraj Dvonč**. Vzhľadom na vývoj pandémie sa v čase formoval aj dopyt po jednotlivých produktoch. „Každý z médií vedel, že liek na COVID-19 neexistuje. Sú však kombinácie liekov a voľnopredajného sortimentu, ktoré pomáhajú a existujú konkrétne voľnopredajné produkty, ktoré slúžia ako vhodná prevencia. To bol štartér k zmene správania sa zákazníka. Kto na trhu pružne reagoval,

vedel práve tento zvýšený dopyt pokrýť," konštatuje Mgr. Dvonč. Výrazný dopyt v tomto roku zaznamenala UNIPHARMA v segmente D a C vitamínov, zinku, ale aj prípravkov na bolesť hrdla a kašiel. Zvýšený záujem bol pochopiteľne aj o ochranu tváre, dezinfekciu rúk či o rukavice.

Dominujú e-shopy

■ Oslovené lekárnice sa zhodli na tom, že počas pandémie zaznamenali obrovský nárast predaja rôzne e-shopy, ktoré ponúkajú voľnopredajný a doplnkový sortiment lekární. „Z dostupných údajov bol podiel nezávislých lekární na tomto náraste minimálny, takže asi nastal čas to zmeniť a snažiť sa držať krok s dobou. Aj keď to bude možno náročné, je to zrejme nevyhnutné," povedala PharmDr. Ľubica Huňadová.

■ Lekárnici pre e-shopy strácajú kontrolu nad prípravkami, ktoré sa dostávajú na trh. Pacient sa ich len pri výdaji liekov okrajovo opýta, či môže užívať aj prípravok, ktorý si objednal z internetu. „Sme poradcami a informátormi, ktorí majú čo povedať pacientovi a majú dostatočné vedomosti na posúdenie mnohých interakcií a nežiaducich účinkov, len samotný tento úkon farmaceuta je tou pridanou hodnotou, ktorá by mu mala zabezpečiť prijmy adekvátne vysokoškolsky vzdelanému odborníkovi, no tie sú posúvané opäť niekde do iných kruhov záujmov, kde obchod a obrátkovosť víťazia nad vzdelaním a službou," skonštatovala PharmDr. Katarína Stollárová.

Čo na to prezident SLeK?



■ Názor na túto tému sme zisťovali aj u prezidenta Slovenskej lekárskej komory, **PharmDr. Ondreja Suleka**, preto sme sa ho opýtali:

? Čo sa podľa vás zlepšilo/zhoršilo v zdravotníckom systéme nástupom telemedicíny?

■ Nazývať aktuálne nástroje používané poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti „telemedicinou" považujem za odvážne. V časopise Lekárnik

08/2020 som uviedol, že tento pojem sa síce začal masívnejšie používať v období pandémie, ale bez zrozumiteľného ujasnenia základných aspektov. V prvom rade nejde iba o použitie video/audio technológií na konzultácie s pacientom, ale o široké pole využitia rôznych informačno-komunikačných technológií. Telemedicina, termín vytvorený už v sedemdesiatych rokoch minulého storočia, doslova znamená „liečba na diaľku". Vo všeobecnosti predstavuje využívanie akýchkoľvek informačno-komunikačných technológií na zlepšenie výsledkov pacientov zvýšením prístupu k starostlivosti a medicínskym informáciám. Neexistuje žiadna konečná definícia telemedicíny; preto je potrebné telemedicínu chápať skôr ako integrujúci sa proces – napríklad štúdia z roku 2007 uvádza až 104 vzájomne preskúmaných definícií tohto pojmu. Svetová zdravotnícka organizácia v roku 2010 prijala a používa nasledujúci pomerne široký výklad pojmu „telemedicina": Poskytovanie zdravotnej starostlivosti, v situáciách, keď je vzdialenosť limitujúcim faktorom, všetkými zdravotníckymi pracovníkmi, s použitím informačných a komunikačných technológií na zdieľanie správnych informácií potrebných na diagnostiku, liečbu a prevenciu chorôb a zranení, výskum a hodnotenie ako aj ďalšie vzdelávanie poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, všetko v záujme zlepšenia zdravia jednotlivcov a spoločnosti. Mylná predstava niektorých kolegov o telemedicíne ako o „zasielaní liekov cez internet" vytvára občas zbytočnú averziu voči moderným technológiám, pričom si je potrebné uvedomiť, že technológie nahradia iba tie profesie, ktoré ich nedokážu využiť vo svoj prospech.

■ V zmysle uvedeného si myslím, že aktuálne prebiehajúce procesy nemožno označiť ako „nástup telemedicíny", ale ako živelné, nekoordinované používanie rôznych komunikačných prostriedkov s cieľom čo najmenej vidieť živého pacienta a čo najviac nakumulovať dáta o ňom. Telemedicina nemá byť z núdze cnosť, ale integrálna súčasť starostlivosti o pacienta. Zredukovať telemedicínu na objednávku predpisu liekov a nasmerovanie tejto objednávky do vybranej lekárne je fatálny omyl, ktorého dôsledky budeme prežívať ešte dlho po pandémii.

? Máte informácie o úbytku pacientov v slovenských lekárnach z dôvodu nástupu telemedicíny/pandémie?

■ Osvedčený model mnohých kolegov – postaviť na lacnom pozemku periférie mesta budovu, za províziu z preskripcie do nej nahnať bonitných lekárov a o živobytie sa postará samspád – sa zo dňa na deň zosypal a nezriedka tieto lekárne evidujú 20 – 30 % pokles realizácie lekárskeho predpisov. Rád by som týchto kolegov vyzval, aby sa o pacienta uchádzali kvalitou svojich služieb a nie paušálnym blokováním receptov, či navádzaním lekárov na klamstvá že ich recepty je možné vybrať „iba“ v tejto lekárni.

Telemedicína a pacienti



■ Ako už povedal PharmDr. Ondrej Sukeľ, telemedicína sa v súčasnosti prezentuje najmä ako telefonická/e-mailová komunikácia namiesto osobnej návštevy lekára. Podľa Asociácie na ochranu práv pacientov (AOPP) sme mali obrovské šťastie, že v čase pandémie už bol na Slovensku zavedený e-recept, čo predstavuje pre pacientov veľký benefit. „Monitoring pacienta na diaľku – to je to čo naozaj potrebujeme, sme zatiaľ nezaznamenali. AOPP ako strešná patientska organizácia vidí potrebu rozvoja všetkých foriem telemedicíny ako veľmi urgentnú – po odznení pandémie budeme riešiť nedostupnosť personálu a zdravotnej starostlivosti ešte viac ako pred pandemiou. Aspoň niektoré výpadky by mohla pokryť telemedicína,“ povedal PharmDr. Dominik Tomek, MPH, PhD., MSc., vicepre-

zident AOPP. Podľa neho by lekárne mohli ponúkať viac svojich služieb vybranými technologickými nástrojmi. „Treba navrhnuť služby a rokovať s poisťovňami o úhrade,“ dodal.

Čo priniesie NCZI?



■ Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI) pripravuje projekt TZDRAVIE. Malo by ísť o rozšírenie e-zdravie o nové elektronické služby zdravotníctva v oblasti dištančnej medicíny (telemedicíny). Projekt sa zameriava na znevýhodnenú skupinu občanov vo veku od 55 až 74 rokov. Avšak benefity realizácie projektu by sa mali prejavovať aj pre ostatné vekové skupiny. Informovala nás o tom Mgr. Diana Dúhová – PR špecialistka NCZI.

Pre jednotlivých dotknutých aktérov chce NCZI dosiahnuť nasledujúce ciele (v skratke):

- poskytovatelia zdravotnej starostlivosti budú môcť poskytovať kvalitnejšie a efektívnejšie služby pacientovi a zabezpečiť chýbajúce reálne dáta z telemonitoringu
- občanom sa vďaka projektu telemedicíny zníži dĺžka pobytu v nemocnici redukciou lôžkodní s možnosťou skoršieho prepustenia pacienta do domáceho ošetrovania
- pacienti, ktorí majú dodržiavať liečebný režim budú môcť byť kontrolovaní na diaľku, a tým sa predídne novej dekompenzácii chronického ochorenia
- projekt má prispieť k zníženiu počtu hospitalizácií
- zdravotníckym pracovníkom projekt pomôže znížiť administratívnu záťaž, budú mať dostupnejšie dáta o pacientovi pre lepšiu diagnostiku

Krátky prieskum

? Myslite si, že sa po skončení pandémie vrátíme v tomto smere „do starých kolají“, alebo bude telemedicína naďalej domiňovať?

PharmDr. Ľubica Huňadová
lekárka Ľubica, Veľké Kapušany

■ Myslím si, že telemedicína bude už naďalej súčasťou našej práce a aj práce lekárov a do starých kolají sa už úplne nevrátíme. Môžeme ju považovať za doplnkovú službu, ktorá nemôže nahradiť osobný kontakt s pacientom a má využitie práve v takejto situácii akú prežívame dnes. Čo všetko by tieto služby a kompetencie mohli priniesť možno zhodnotíme v najbližšom období.

PharmDr. Katarína Stollárová
lekárka Hypericum, Nitra

■ Dúfam, že pandémia aspoň sčasti zmení rebríček hodnôt mnohých ľudí a prehodnotí pohľad na profesie zdravotníkov. Je tu šanca aj pre farmaceutov ukázať ľuďom, ako nás veľmi potrebujú a že naše miesto a naše vedomosti majú pevné postavenie v celom zdravotníckom systéme. Verím, že toto obdobie, ktoré momentálne prežívame zanechá v ľuďoch pocit potreby vzdelania, pokory, zdravého rozumu a spolupatričnosti.

MUDr. PharmDr. Melinda Sajbán
lekárka Salvator, Hurbanovo

■ Nevrátíme sa do starých kolají ani po skončení pandémie, niektoré veci zostanú. Pacienti prišli na to, že veľa vecí sa dá vyriešiť aj cez telefón, takže naďalej budú využívať tieto možnosti.

Ing. Iveta Pálešová - výkonná riaditeľka Asociácie inovatívneho farmaceutického priemyslu

■ Časť zákazníkov/pacientov, sa určite vráti „do starých kolají“, ale podiel tých, pre ktorých bude takýto spôsob nakupovania prioritným, bude určite vyšší, ako tomu bolo pred pandemiou. Tejto novej situácii sa budú musieť prispôbiť lekárnici, ale aj výrobcovia tovarov, ktorí budú musieť hľadať iné informačné médiá a kanály pre poskytovanie odborných, ako aj marketingových informácií.

ZÁVER

■ Pandémia priniesla množstvo zmien a ak máme vo všetkom zlom hľadať aj niečo dobré, určite je súčasťou situácia dobrým nakopnutím k zavedeniu funkčnej telemedicíny – aj keď tento pojem určuje oveľa viac výkonov, ako si pod ním v súčasnosti predstavíme.

■ Každopádne, lekárnici sú opäť tými zdravotníckymi pracovníkmi, ktorí vedú veľa ponúknuť aj v rámci tejto oblasti. Je samozrejme dôležité, aby sa sami vnímali ako odborníci a aby ich tak brali aj pacienti a autority štátu. Len tak sa po skončení pandémie môžeme rozprávať o tom, kam lekárenstvo vieme posunúť.